

Sociálny dom ANTIC n. o., Pod papierňou 71, 085 01 Bardejov

Smernica č. 26

O poskytovaní informácií

Názov poskytovateľa sociálnej služby	Sociálny dom ANTIC n.o., Bardejov
Sídlo poskytovateľa sociálnej služby	Pod papierňou 71, Bardejov
Poradové číslo smernice	26/2019
vypracoval	Eudmila Oravcová
schválil	Ing. et. Bc. Jaroslav Živčák, PhD., generálny riaditeľ
Dátum schválenia smernice	25.11.2019
Účinnosť smernice od	25.11.2019
prílohy	1

Čl. I Úvodné ustanovenia

Sociálny dom ANTIC, n. o., Bardejov, Pod papierňou 71, Bardejov (ďalej len „organizácia“ alebo „zariadenie“) ako poskytovateľ sociálnych služieb aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „PSS“) a jeho rodinou, pričom

využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a taktiež využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie.

Komunikácia v zariadení prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Organizácia informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby a jeho rodinu o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Zariadenie zapája PSS do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovaných informácií a sociálnej služby, o aktivitách a diani v zariadení (na webovej stránke www.sdantic.sk, na informačnej nástenke).

Čl. 2

Spôsoby a forma komunikácie pri poskytovaní informácií

Organizácia zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby PSS. Vedúca sociálneho úseku a sociálny pracovník (ďalej len „sociálny pracovník“) majú teoretické vedomosti a praktické skúsenosti, ktoré získali počas vysokoškolského štúdia, absolvovaním odbornej spôsobilosti pre výkon práce sociálneho pracovníka, supervíziou, účasťou na školeniach, seminároch a celoživotným vzdelávaním.

Organizácia poskytuje základné sociálne poradenstvo - informácie pre záujemcov o poskytnutie sociálnych služieb v zariadení, ich rodinným príslušníkom, komunitám tak, aby informácie boli podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase tj. v pracovné dni od 07:30 hod. do 16:00 hod. a na vhodnom mieste v kancelárii vedúcej sociálneho úseku. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Sociálni pracovníci zabezpečia, aby poskytovanie informácií prebiehalo nerušeným spôsobom a taktiež môžu poskytovať informácie aj v atypických podmienkach (sociálne šetrenie v rodine žiadateľa pred nástupom do zariadenia a pod.). Sociálni pracovníci poskytujú sociálne poradenstvo nielen záujemcom o poskytnutie sociálnych služieb v zariadení a ich rodinným príslušníkom, komunitám, ale i všeobecné informácie a poradenstvo pre ľudí, ktorí potrebujú sociálnu pomoc. O poskytovaní informácií vedú sociálni pracovníci zošit „*Evidencia sociálneho poradenstva*“ (Príloha č. 1). Všetky získané, spracované a odoslané informácie sa zapisujú do Evidencie o sociálnom poradenstve.

Sociálni pracovníci záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytujú komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Ostatní zamestnanci nesmú podávať informácie.

O najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby (metódy a techniky sociálnej práce - pracovné postupy), druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb sú záujemcovi o sociálne služby, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytované informácie prostredníctvom hovorovej a písomnej komunikácie, ktorú zabezpečujú sociálni pracovníci a vedúca zdravotného úseku, ako aj aktuálnymi informáciami o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb zverejnenými na webovej stránke zariadenia www.sdantic.sk a na informačnej nástenke v priestoroch recepcie.

Zariadenie oboznamuje prijímateľov sociálnej služby s postupmi a pravidlami pri poskytovaní sociálnej služby, s vnútornými podmienkami, ako aj s novými vnútornými smernicami, resp. s ich úpravami v im zrozumiteľnej forme na komunitných sedeniach, schôdzach PSS, na

štvrtročných schôdzach Rady obyvateľov, na rôznych stretnutiach. Zamestnancov pravidelne na pracovných poradách.

Sociálni pracovníci aktívne komunikujú so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby pričom využívajú formy verbálnej, neverbálnej komunikácie:

- **verbálna** / slovná komunikácia
 - hovorová komunikácia (komunikácia ústnym podaním pri osobnom kontakte, telefonická komunikácia)
 - písomná komunikácia (listová komunikácia, e- mailová komunikácia) o činnostiach, službách, úhradách za poskytované služby a aktivitách vykonávaných v zariadení.

Ako druhy verbálnej komunikácie sa najčastejšie využívajú: interview pri individuálnej sociálnej práci a skupinové interview, pričom sociálny pracovník využíva aj iné metódy sociálnej práce.

- **neverbálna** /mimoslovná komunikácia
 - pri dorozumívaní nahrádza slová gestikulácia, mimika, reč tela, zovňajšok.

Neverbálna komunikácia podporuje verbálnu a je dôležitá najmä pri prejavovaní emócií, ovplyvňovaní postojov a vytváraní dojmov.

Cieľom komunikácie je:

- informovať, počúvať, diskutovať,
- odovzdať a prijať informácie tak, aby ju adresát pochopil.

Čl. 3

Postup a podmienky poskytovania informácií a poradenstva

Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom prebieha v pracovných dňoch v čase od 7.30 h. do 16.00 h. v kancelárii vedúcej sociálneho úseku.

1. Žiadosti (osobné, písomné alebo doručené elektronickou poštou na adresu sdantic@sdantic.sk) o poskytnutie informácie v prvom styku so žiadateľmi preberá kontaktná osoba – sociálni pracovníci. Žiadosti sú vybavované na princípe partnerstva a rovnakého zaobchádzania v zrozumiteľnej forme, podľa individuálnych potrieb a schopností.

A) Osobnú žiadosť, ktorá nemá písomnú formu, zaregistruje kompetentný pracovník – sociálni pracovníci po písomnom zosumarizovaní údajov so žiadateľom do Evidencie o sociálnom poradenstve (Príloha č.1 – Evidencia o sociálnom poradenstve) a vybaví.

B) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov doručené elektronickou poštou na adresu sdantic@sdantic.sk budú elektronicky preposlané k vybaveniu vedúcej sociálneho úseku alebo sociálnemu pracovníkovi. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 dní od ich doručenia.

C) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov – telefonické preberá vedúca sociálneho úseku alebo sociálny pracovník.

D) Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v zariadení poskytuje len ošetrojúci lekár MUDr. Tatiana Pinková na telefónnom čísle 054/ 4788642 a to len osobám,

ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

E) Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi sociálnej služby v zariadení sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby. Informácie poskytujú vedúca sociálneho úseku, sociálny pracovník a vedúca zdravotného úseku pri osobnej návšteve zariadenia.

2. Centrálna evidencia žiadostí o poskytnutie informácií sa vedie prostredníctvom Evidencie o sociálnom poradenstve v kancelárii vedúcej sociálneho úseku. Informáciu poskytovanú žiadateľovi podpisuje generálny riaditeľ alebo ním poverená osoba.

3. Ak osobnú žiadosť nemožno na mieste vybaviť, kontaktná osoba žiadosť bezodkladne odstúpi vecne príslušnému úseku organizácie na poskytnutie informácií k žiadosti. Pokiaľ žiadateľ o informáciu písomnú žiadosť adresoval priamo na vecne príslušný úsek organizácie, tento má povinnosť bez meškania zaevidovať žiadosť do Evidencie o sociálnom poradenstve v kancelárii vedúcej sociálneho úseku a bezodkladne poskytnúť podklady pre vybavenie žiadosti kontaktnej osobe. Ak v závislosti od žiadosti bude potrebná spolupráca viacerých úsekov organizácie vecne príslušné úseky pošlú bezodkladne informáciu za svoj úsek kontaktnej osobe a tá poskytne žiadateľovi súhrnnú informáciu. Ak organizácia nemá požadované informácie k dispozícii a ak má vedomosť o tom, kde možno požadovanú informáciu získať, postúpi žiadosť do 5 dní povinnej osobe, ktorá má požadované informácie k dispozícii, inak žiadosť odmietne. Postúpenie žiadosti kontaktná osoba bezodkladne oznámi žiadateľovi.

Žiadosti o sprístupnenie informácií podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení sú riešené IS č. 16 slobodný prístup k informáciám.

Žiadosti o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase po 16.00 h. a počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Informácie záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (osobné i telefonické) budú poskytnuté u recepcnej, ktorá im odporučí, aby zariadenie navštívili v pracovných dňoch, alebo aby o informácie v pracovných dňoch požiadali telefonicky. Súčasne budú informovaní, že postup poskytovania informácií, podmienky prijatia do zariadenia a poradovník záujemcov sú zverejnené na webovom sídle organizácie www.sdantic.sk.

Čl. 4

Odkazy a poznámky

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

- Príručka kvality
- Domáci poriadok

**Čl. 5
Prílohy**

Príloha č. 1 – Evidencia sociálneho poradenstva

Rozdeľovník: